**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PT. PLN
(PERSERO) PEKANBARU RAYON KOTA BARAT DALAM
KASUS PEMUTUSAN LISTRIK**

Oleh : Yeni Triani

Pembimbing I : Dr. Hayatul Ismi, SH.,MH.

Pembimbing II: Riska Fitriani, SH.,MH.

Alamat : Jl. Tenanyan Raya, Kota Pekanbaru, Prov. Riau

Email : yeni_triani@yahoo.com. Telepon : 0821-7312-6075

ABSTRACT

PT. PLN (Persero) is a state-owned electricity company that has contributed a great deal in supplying electricity to the community, because most of the community's needs depend heavily on electricity. Then it cannot be denied that electricity is needed by society. Regulations whose material protects the interests of consumers and business actors, namely Law No. 30 of 2009 concerning Electricity. In Article 1 paragraph (10) of the Electricity Law, the relationship between electricity consumers and users of electricity services with the PT. PLN is the sale and purchase of electricity which is regulated in the Electricity Sale and Purchase Agreement (SPJBTL). But if observed in reality there are still consumers of PT. PLN (Persero) Area of Pekanbaru City that does not receive electricity services properly. Constraints that are still faced in the electricity sector that harm consumers include information on electricity outages of PT. PLN (Persero) Area of Pekanbaru City which is less known or understood by consumers. Power outages in the area of Pekanbaru City cause losses to consumers in the form of material and immaterial losses.

This research is a field research that is direct research that the authors do intensively, in detail and deeply at PT. PLN (Persero) Area of Pekanbaru City. Data collection methods used in this study were observation, interviews with informants and questionnaires distributed to customers of PT. PLN (Persero) Area of Pekanbaru City. The legal effort that can be taken by consumers who feel disadvantaged is to choose to directly take legal action to the office of PT. PLN (Persero) Area of Pekanbaru City.

Keywords: Consumer, Protection, Law, Electricity

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan hukum sangatlah mendunia baik di negara maju dan negara berkembang. Salah satu Negara berkembang adalah Indonesia. Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1995 yaitu Negara Indonesia adalah Negara hukum.

Bertambah pesatnya penduduk dan pertumbuhan ekonomi Indonesia bertambah pula konsumsi masyarakat terhadap apapun baik berupa barang dan jasa. Jasa yang diperlukan oleh masyarakat ialah jasa tenaga listrik.¹

Kebutuhan jasa tenaga listrik dimasyarakat semakin meningkat seiring dengan meningkat pemanfaatan tenaga listrik pada peralatan-peralatan rumah tangga dan Kantor. Sehingga, pasokan listrik harus ditambah, yakni dengan pembangunan listrik yang baru. Selain tersedianya pembangkitan yang cukup, hal lain yang harus ditentukan adalah apakah kondisi *transient* jika terjadi gangguan Akan mengganggu operasi normal sistem atau tidak. Hal ini Akan berhubungan dengan kualitas listrik yang sampai ke pelanggan berupa kesetabilan tegangan dan arus.² Karena apabila mengalami kerugian yang bertanggung jawab adalah pelaku usaha nya³

¹ Petter Cartwhigt, "Consumer Protection and the Criminal Law", *Canadian Journal of Law and Society*, Cambridge Universitas Pres, Edition 18, No. 2, 2001, page 2.

² Gede Arjana P.P, Ontoseno Penangsang, Dan Ardyono Priyadi, "Analisis Stabilitas Transient Pada Sistem Tenaga Kerja Listrik Dengan Mempertimbangkan Beban Non-Linear", *Jurnal Teknik Pomits*, Fakultas Teknologi Industri, Institute Teknologi Sepuluh Nopember (Its), vol. 1, No. 1, (2012) 1-6, hlm. 2.

³ Max Planck Institute, "International Review Of Intellectual Property and Competition Law, Thomson Reuter, No 28 Januari 1999, hlm. 1.

Menurut peraturan menteri pekerjaan umum dan tenaga listrik nomor 02P/451/M.PE/1991, Pasal 3 ayat 1 huruf A tentang instansi listrik, menyatakan bahwa instansi listrik adalah saluran listrik termasuk alat-alatnya yang terpasang didalam dan atau di luar bangunan untuk menyalurkan arus listrik setelah atau dibelakang pesawat pembatas/meter milik perusahaan.⁴

PT.PLN (persero) membagi dua golongan tarif, yaitu: tenaga listrik regular dan tarif tenaga listrik pra bayar yang diatur dalam ketentuan pasal 2 peraturan Menteri dan sumber daya mineral Nomor 30 Tahun 2012 Tentang tarif Tenaga listrik yang disediakan oleh perusahaan persero . PT perusahaan listrik Negara (selanjutnya disebut pemem ESDM tarif tenaga listrik). Tarif tenaga listrik regular adalah tariff tenaga listrik yang dibayar setelah pemakain tenaga listrik oleh konsumen, sedangkan tarif tenaga listrik prabayar adalah tenaga listrik yang dibayarkan sebelum pemakaian tenaga listrik oleh konsumen.

Mewujudkan kenyamanan pelanggan terhadap pengguna listrik dan dalam rangka pengamanan pendapatan atas penjualan tenaga listrik, mepercepat *cash law*/ arus kas pendapatan, mengurangi tingkat keluhan pelanggan berkaitan dengan pembacaan meter, meningkatkan pelayanan kepada peggan, mengurangi tingkat pencurian tenaga listrik, menekan biaya operasional melalui penyederhanaan proses bisnis, serta memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk mengatur sendiri pemakain tenaga listriknya, maka PT.

⁴ Iksan Santoso, "Perancangan Instalasi Listrik Pada Blok Pasar Mpdern Dan Apatermen Di Gedung Kawasan Pasar Terpadu Blimbing Malang", *Jurnal Jurusan Teknik Elektro*, Fakultas Teknik Malang, Universitas Brawijaya, 2014, hlm. 2.

PLN (persero) menerapkan sistem listrik pra bayar (LPB).⁵ Masyarakat yang ingin menggunakan jasa tenaga listrik prabayar PT. PLN (persero) terlebih dahulu melakukan perjanjian melalui Kantor PLN yang ada di kota pekanbaru, mengenai perjanjian yang diatur di dalam kitab undang-undang hukum perdata (selanjutnya disebut dengan KUHPperdata), khususnya Pasal 1313 KUHPperdata, yang berbunyi: suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih,⁶

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bapak Piter Wongso, bahwa terjadinya perselisihan pembayaran tagihan meteran listrik antara bapak piter wongso dan PT. PLN (persero) rayon pekanbaru Kota barat. Bahwa pada tanggal 20 april 2016 , bapak Piter Wongso melakukan pembayaran tagihan meteran listrik atas nama H. Ahmad royan dengan tagihan listrik sebesar Rp. 7.780.919,- (tujuh juta tujuh ratus delapan puluh ribu Sembilan ratus Sembilan belas rupiah) dengan ukuran stand meter : 01026400-01567600. Namun, karena jumlah tagihan membengkak dan tidak pernah terjadi sebelumnya, maka bapak Piter Wongso melakukan pengecekan terhadap meteran listrik dengan memotret meteran atas nama H. Ahmad Royan tersebut dengan menggunakan handphone, namun yang terjadi adalah jumlah meteran yang menempel di dinding dengan angka stand meteran akhir di struk pembayaran adalah 01567600, sedangkan angka stand meteran akhir

yang menempel didinding (sesuai dengan faktanya) adalah 12604 . Dengan demikian, jelas telah terjadi kekeliruan atau kesalahan alam pencatatan angka meteran listrik, atas dasar itu bapak Piter Wongso mendatangi pihak PLN rayon pekanbaru kota barat pada tanggal 20 april 2016 bermaksud untuk mengajukan klaim atau keberatan.

Dan pada saat bapak Piter Wongso mendatangi pihak PLN rayon pekanbaru kota barat, penjelasan oleh pegawai PLN(hasikin) yang saya dengar sama sekali diluar dari kewajaran dan membuat saya terkejut sekaligus keberatan, karena disaat itu lah Bapak Piter Wongso dituduh ada tunggakan dan kurang bayar selama 1 (satu) tahun dengan jumlah total Rp. 140.000.000,- (seratus empat puluh juta rupiah). Perhitungan kurang Bayar versi bapak Irsad Harahap.

Kemudian Bapak Piter Wongso menindak lanjut pada pertemuan selanjutnya untuk mendatangi kembali pihak PLN rayon pekanbaru kota barat dan bertemu dengan Bapak Irsyad harhap beserta 2 orang yang juga pegawai PLN (salah satu bernama hasikin), didalam pertemuan dan pembahasan , Bapak Piter Wongso juga menunjukkan bukti hasil pemeriksaan alat ukur dan pembatasan(APP) yang dilakukan oleh pihak PLN rayon pekanbaru kota barat taertanggal 27 april 2016, tercantum stand akhir meteran adalah 12633, dengan catatan akhir pemeriksaan “Kwh Meter Bagus” namun Bapak Irsyad Harahap tetap mengabaikan dan menyangkal pemeriksaan itu, dan pada akhir pembahasan dan Bapak Irsyad Harahap menyatakan pada pokoknya bahwa “ memamng awal nya itu adalah kesalahan dari kami, namun selama ini bapak hanya membayar abonemen listrik saja, namun tunggakan atau kurang bayar ini tetap

⁵ Uus MB Fadli, Edi Suswardji, Lukman Ismail, Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Keputusan Pelanggan (Studi Kepuasan Pelanggan Listrik Pra Bayar di PT. PLN (persero) Rayon Kosambi), *Jurnal Manajemen*, vol. 10 No.1 oktober 2012, hlm. 3.

⁶ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Rajawali Pers, Jakarta, 2002, hlm. 92.

bapak bayar, begini saja bayar saja 6 (enam) bulan sebesar Rp. 70.000.000,- (tujuh puluh juta rupiah).

Bapak Piter Wongso tetap kukuh dan keberatan atas kesalahan yang jelas-jelas diakui oleh pihak PLN Pekanbaru rayon kota barat tetapi kemudian harus tetap dibebankan kepada bapak Piter Wongso, dimana belum tentu kebenarannya, hal ini tentu telah melanggar ketentuan hukum dan asas keadilan serta kepastian hukum. Oleh karena itu tindakan yang dilakukan oleh bapak Irsad Harahap yang diwakili pihak PLN Pekanbaru rayon Kota barat tersebut diduga memeras dan telah merugikan Bapak Piter Wongso selaku konsumen. Dengan demikian tidak benar Bapak Piter Wongso hanya membayar abonemen listrik saja, yang seharusnya abonemen itu jumlahnya tetap/permanen.

Dengan berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (persero) Pekanbaru Rayon Kota Barat Dalam Kasus Pemutusan Listrik”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian terhadap hak-hak konsumen listrik PT. PLN Pekanbaru rayon kota barat ?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh konsumen listrik atas kasus pemutusan listrik oleh PT. PLN Pekanbaru rayon kota barat?

C. Tujuan dan kegunaan penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian terhadap hak-hak konsumen listrik PT. PLN Pekanbaru rayon kota barat.
- b. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh konsumen listrik dalam kasus pemutusan listrik

oleh PT. PLN Pekanbaru rayon kota barat.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara teoritis

- 1) Untuk memperoleh gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Riau;
- 2) Bagi akademik diharapkan penelitian ini berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum perdata umumnya, khususnya dalam hal pelaksanaan perjanjian pemasangan listrik antara masyarakat dengan PT. PLN (persero)

b. Secara praktis

- 1) Bagi PT. PLN (persero)
- 2) Bagi pelanggan atau konsumen

D. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada alinea keempat berbunyi “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia”. Dalam alinea tersebut telah jelas secara teoritis bahwa Negara berkewajiban memberikan perlindungan hukum kepada bangsa Indonesia serta kepada setiap warga Negara Indonesia.

Menurut fitzgerald, teori perlindungan hukum bertujuan mengintegritas dan mengkoror dinasikan sebagai kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai dilain pihak.⁷ Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan ini diberikan kepada

⁷ Satujipto Raharjo, *ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung: 2010, hlm, 53

masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁸

2. Teori perlindungan konsumen

Pengertian perlindungan konsumen adalah regulasi yang memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah otoritas jasa keuangan yang terdaftar keanggotaan pasar modal, hal ini mengacu kepada ketentuan yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen.

E. Kerangka Konseptual

1. Pelaksanaan adalah proses, Cara, perbuatan melaksanakan (rancangan, keputusan, dan sebagainya).⁹
2. Penyelesaian sengketa adalah Cara yang dilakukan untuk menyelesaikan sengketa antara PT. PLN dengan masyarakat sekitar.¹⁰
3. Tenaga adalah kekuatan (badan); daya (sesuatu yang menyebabkan bergerak); semakin tua, semakin kurangnya; digerakkan dengan air; kuda; bp daya kuda; sehabis-habis (sekuat-kuat)-nya.¹¹
4. Listrik adalah daya atau kekuatan yang ditimbulkan oleh adanya gesekan atau melalui proses kimia, dapat digunakan untuk menghasilkan panas atau cahaya, atau untuk menjalankan mesin.¹²
5. Listrik pra Bayar adalah produk layanan pemakaian tenaga listrik yang menggunakan meter elektronik pra Bayar dengan Cara pembayaran dimuka.¹³

⁸ *Ibid*, hlm. 54.

⁹ Desi Anwar, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Amelia, Surabaya, 2002, hlm. 261.

¹⁰

<http://larazeker.blogspot.co.id/2015/05/penyelesaia-n-sengketa-html=1/04/12/2017>, diakses, tanggal 04 desember 2017.

¹¹ *Ibid*, hlm. 1244.

¹² *Ibid*, hlm. 712

¹³ Pasal 1 angka 1 Ketentuan Umum, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Pra Bayar.

6. Pelanggan adalah orang yang membeli atau menggunakan barang atau jasa secara tetap.¹⁴

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum ini adalah penelitian hukum sosiologis.

2. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang yang dipilih penulis untuk melakukan penelitian hukum sosiologis ini adalah PT. PLN pekanbaru rayon kota barat (persero).

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah sekumpulan objek yang hendak diteliti berdasarkan lokasi penelitian yang ditentukan sebelumnya.¹⁵

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dapat mewakili keseluruhan objek penelitian untuk mempermudah dalam melakukan penelitian.¹⁶

4. Sumber Data

- a) Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden di lapangan dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa wawancara langsung.
- b) Data sekunder adalah data yang diperoleh dari melalui kepustakaan, bahan-bahan hukum.

5. Teknik pengumpulan data

Karena penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis, dimana data yang dibutuhkan atau yang menjadi data pokok pada penelitian ini adalah data primer, maka pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan kajian

¹⁴ <http://kamus.cektkp.com/pelanggan>, diakses, tanggal, 03 desember 2017, pukul: 11.19 WIB.

¹⁵ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm 44.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif R&D*, Alfabert, Bandung, 2009, hlm. 82.

kepuustakaan yang kemudian diolah oleh peneliti.

6. Analisis data

Dalam penelitian hukum sosiologis ini data dianalisis secara kualitatif, artinya data dianalisis dengan tidak menggunakan statistic atau matematika ataupun yang sejenisnya, sedangkan dalam menarik kesimpulan, penulis menerapkan metode berfikir induktif yaitu menarik suatu pernyataan atau dalil yang bersifat khusus menjadi suatu pernyataan yang bersifat umum.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Konsumen

Seiring dengan perkembangan zaman masyarakat mulai berfikir praktis, hal itu membuat masyarakat menjadi lebih konsumtif. Kurang waspadanya konsumen sepertinya telah dimanfaatkan oleh pihak pelaku usaha. Kepentingan pelaku usaha merupakan cara untuk memperoleh laba dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen ialah untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dalam hubungan demikian sering kali terdapat hubungan ketidaksetaraan antara pelaku usaha dengan konsumen, akibatnya hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha tidak dapat terealisasi dengan baik.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen sering kali disebabkan karena tingkah pengetahuan hokum dan kesadaran konsumen akan hak nya yang masih rendah, kondisi seperti ini oleh pihak pelaku usaha dimanfaatkan untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya dengan tidak mengindahkan kewajiban-kewajiban yang sudah seharusnya melekat pada para pelaku usaha. Untuk itu perlu diimbangi dengan adanya upaya perlindungan

konsumen terhadap resiko kemungkinan kerugian akibat penggunaan produk barang atau jasa melalui upaya pencegahan dari ketidakpastian atas mutu, jumlah dan keamanan.¹⁷

Pemerintahan berhasil mengesahkan peraturan perundang-undangan mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha dalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-Undang tersebut merupakan landasan dasar bagi konsumen di Indonesia untuk melindungi dirinya dari tindakan pelaku usaha yang dapat merugikan. Meskipun ditujukan untuk konsumen tidak bertujuan untuk mematikan pelaku usaha, sebab adanya UUPK pelaku usaha diharapkan lebih termotifasi untuk meningkatkan daya saingnya dengan memperhatikan kepentingan konsumen.

1. Pengertian konsumen

Pengertian konsumen dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia sebagai definisi yuridis formal di temukan pada UUPK yang menyatakan, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa/atau yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain atau makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan.¹⁸

Secara harafiah arti kata konsumen itu adalah setiap orang yang memerlukan, membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembedah.¹⁹

¹⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pt Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 1.

¹⁸ Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹⁹ N. H. T Siaahan, *Hukum Konsumen Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta, 2005, hlm. 22.

2. Hak dan Kewajiban konsumen

Konsumen sebagai objek hukum, konsumen tidak hanya memiliki hak-hak saja, tetapi juga konsumen memiliki tanggung jawab dalam kehidupannya sebagai makhluk social yaitu berkaitan terhadap lingkungan sekitar. Dalam tanggung jawab konsumen terkandung pemenuhan kewajiban yang terharusnya wajib dilaksanakan konsumen sebelumnya konsumen lebih jauh menuntut hak-haknya. Dengan demikian apabila konsumen berharap hak-haknya dipenuhi secara baik, maka hal ini dapat terlaksana apabila konsumen mempunyai keadilan yang sama terhadap pemenuhan kewajiban.

3. Asas dan tujuan perlindungan konsumen

a. Asas perlindungan konsumen

Dalam pasal 2 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

b. Tujuan perlindungan konsumen

Dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang menyatakan perlindungan konsumen.

B. Pelaku usaha

1. Pengertian pelaku usaha

Pengertian pelaku usaha dalam pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu: pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan hukum, baik yang berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun

bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

2. Tanggung jawab pelaku usaha

Tanggung jawab (*product liability*) dapat didefinisikan sebagai suatu tanggung jawab secara hukum dari orang/badan hukum yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacturer*), dari orang atau badan hukum yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*proseccor, assembler*) atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam undang-undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, diatur khusus dalam BAB VI mulai dari pasal 19 sampai dengan pasal 28.

3. Hak dan Kewajiban pelaku usaha

Sebagai salah satu subjek dalam hukum perlindungan konsumen sesuai UUPK pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban.

1. Hak Pelaku Usaha

Pada prinsipnya hak utama pelaku usaha adalah menerimapembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasanya yang diperdagangkan. Lebih spesifik lagi dijelaskan dalam UUPK mengenai hak-hak pelaku usaha dalam pasal 6 UUPK.

2. Kewajiban pelaku usaha

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengatur mengenai kewajiban (pelaku usaha)

C. Ketenagalistrikan

1. Pengertian ketenagalistrikan

Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik. Tenaga listrik itu sendiri mempunyai arti yaitu suatu bentuk energy sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan dan didistribusikan untuk segala macam keperluan, tetapi tidak meliputi listrik yang dipakai untuk komunikasi, elektronika atau isyarat.²⁰

2. Asas dan tujuan ketenagalistrikan

Pembangunan ketenagalistrikan memiliki asas-asas, yaitu:

- a. Asas manfaat;
- b. Efisien berkeadilan;
- c. Berkelanjutan;
- d. Optimalisasi ekonomi dalam pemanfaatan sumber daya energy;
- e. Mengandalkan pada kemampuan sendiri;
- f. Kaidah usaha yang sehat, keamanan dan keselamatan, kelestarian fungsi lingkungan dan otonomi daerah.

Adapun tujuan dari pembangunan ketenagalistrikan ialah:

- a. Untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup;
- b. Kualitas yang baik;
- c. Dan harga yang wajar, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.²¹

3. Pengawasan, perusahaan dan usaha ketenagalistrikan

Penyediaan tenaga listrik itu sendiri dikuasai oleh segera yang

penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintahan dan pemerintah daerah berlandaskan prinsip ekonomi daerah. Pelaksanaan perusahaan penyediaan tenaga listrik oleh pemerintah dan pemerintahan daerah dilakukan oleh badan usaha milik negara dan badan usaha milik swasta, koperasi, dan swadya masyarakat dapat berpartisipasi dalam penyediaan tenaga listrik. Usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dilaksanakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik swasta, koperasi, dan swadya masyarakat yang berusaha dibidang penyediaan tenaga listrik. Usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum, meliputi jenis usaha, yaitu; pembangkit tenaga listrik, transmisi tenaga listrik, distribusi tenaga listrik dan/atau penjualan tenaga listrik.

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

1. Sejarah Kota Pekanbaru

Nama pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama "senapelan" yang saat itu dipimpin oleh seorang kepala suku disebut batin. Daerah ini terus berkembang menjadi kawasan pemukiman baru dan seiring waktu berubah menjadi dusun payung sekaki yang terletak dimuara sungai siak.

Tanggal 9 april tahun 1689, telah diperbarui sebuah perjanjian antara kerajaan johor dengan belanda (VOC) dimana dalam perjanjian tersebut belanda diberi hak yang lebih luas. Diantaranya pembebasan cukai dan monopoli terhadap beberapa jenis barang dangangan. Selain itu belanda juga mendirikan loji petapahan yang saat

²⁰ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

²¹ Pasal 2 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

itu merupakan kawasan yang maju dan cukup penting.

2. Pekanbaru Sebagai Ibu Kota Provinsi Riau

Berdasarkan penetapan Gubernur sumatra di Medan No. 103 tanggal 17 Mei 1956, kota Pekanbaru dijadikan daerah otonomi yang disebut Harminta (kota baru) sekaligus dijadikan kota praja di Pekanbaru. Dan pada tahun 1958, pemerintahan pusat yang di dalam hal ini kementerian dalam negeri RI mulai menetapkan ibu kota provinsi hanya bersifat sementara. Dalam hal ini menteri dalam negeri RI telah mengirim surat kawat kepada Gubernur Riau tanggal 30 Agustus 1958 No. Sekr. 15/15/6.

Untuk merealisasikan ketetapan tersebut, pemerintahan pusat membentuk panitia interdepartemental, karena pemindahan ibukota dari Tanjungpinang ke Pekanbaru menyangkut kepentingan semua departemen, sebagai pelaksanaan di daerah dibentuk suatu badan di Pekanbaru yang di ketuai oleh penguasa perang Riau Daratan Letkol Kaharudin Nasution.

Sejak itulah mulai dibangun kota Pekanbaru dan untuk tahap pertama mempersiapkan sejumlah bangunan dalam waktu singkat agar dapat menampung pemindahan kantor dan pegawai dari Tanjungpinang ke Pekanbaru. Sementara persiapan pemindahan secara simultan terus dilaksanakan, perubahan struktur pemerintahan daerah berdasarkan Panpres No. 6/1959 sekaligus direalisasi.

3. Visi kota Pekanbaru

Pernyataan visi yang dirumuskan oleh aparat penyelenggaraan pemerintahan Kota Pekanbaru menuju tahun 2020 adalah "Terwujudnya Kota Pekanbaru sebagai pusat perdagangan

dan jasa, pendidikan serta pusat kebudayaan Melayu, menuju masyarakat kesejahteraan yang berlandaskan iman dan Taqwa"

B. Gambaran umum tentang PT. PLN (persero) rayon Pekanbaru barat

1. Sejarah PT. PLN (persero)

Sejarah tenaga listrik di Indonesia dimulai akhir abad ke-19, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Pengusaha tenaga listrik tersebut berkembang menjadi untuk kepentingan umum, dimulai dengan perusahaan swasta Belanda yaitu NV NIGM yang memperluas usahanya dari hanya dibidang gas ke bidang tenaga listrik. Selama perang dunia ke II berlangsung, perusahaan-perusahaan listrik tersebut dikuasai oleh Jepang dan setelah kemerdekaan Indonesia, tanggal 17 Agustus 1945, perusahaan-perusahaan listrik tersebut direbut oleh pemuda-pemuda Indonesia pada bulan September 1945 dan diserahkan kepada pemerintah Republik Indonesia. Selanjutnya pada tanggal 27 Oktober 1945 Presiden Soekarno hatta membentuk jawatan listrik dan gas, dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik hanya sebesar 157,5 MW saja.

Tanggal 1 Januari 1965, jawatan listrik dan gas menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas. Tanggal 1 Januari 1965, BPU-PLN dibubarkan dan dibentuk 1 (Dua) perusahaan negara yaitu perusahaan listrik negara (PLN) yang mengelola tenaga listrik dan perusahaan gas negara (PGN) yang mengelola gas. Saat itu kapasitas pembangkit tenaga listrik PLN sebsasar 300 MW. Tahun 1972, pemerintah Indonesia menetapkan status perusahaan listrik negara

(PLN) sebagai perusahaan umum negara.

Tahun 1992, pemerintah Indonesia memberikan kesepakatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik. Sejalan dengan kebijaksanaan diatas, pada bulan juni tahun 1994 status PT. PLN dialihkan dari perusahaan umum menjadi perusahaan perseroan (Persero).

2. Hak dan kewajiban PT. PLN (Persero)

PT. PLN (Persero) selaku pemegang kuasa kelistrikan maksudnya adalah kewenangan yang diberikan pemerintah kepada badan usaha milik negara yang disertai tugas semata-mata untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dan diberi tugas untuk melakukan pekerjaan usaha penunjang tenaga listrik.

3. Struktur Organisasi PT. PLN (persero) rayon pekanbaru barat

4. Visi dan misi PT. PLN (persero)

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang tumbuh berkembang, unggul dan terpercaya dengan bertumbuh pada potensi instansi.

1. Melakukan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan ketenagalistrikan sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Perjanjian Terhadap Hak-hak Konsumen Listrik PT. PLN Pekanbaru Rayon Kota Barat

Kebutuhan akan tenaga listrik dalam masyarakat yang semakin meningkat ditunjang dengan perkembangan dan kemajuan teknologi dibidang tenaga listrik yang memberikan dampak positif bagi masyarakat yang membutuhkan untuk memenuhi kehidupan sehari-hari. PT. PLN (persero) merupakan badan hukum privat yang didirikan berdasarkan atas pernyataan kehendak dari orang perorangan.²² Karena PT. PLN (persero) didirikan atas perjanjian sekurang-kurangnya dua orang yang memenuhi syarat undang-undang sebagai subjek hukum untuk sebagai pendukung hak dan kewajiban dalam menjalankan perusahaan dibidang jasa tenaga listrik dan memperoleh keuntungan sebesar-besarnya.

Menurut teori Organ, menurut Von Gierke badan hukum itu seperti manusia, menjadi penjelma yang benar-bener dalam pergaulan hukum, yaitu badan hukum itu menjadi suatu badan yang membentuk kehendaknya dengan perantara alat-alat atau organ-organ badan tersebut, dengan demikian badan hukum bukanlah suatu yang abstrak, tetapi benar-bener ada, jadi badan hukum tidak berbeda dengan manusia.²³ Hal ini sejalan dengan PT. PLN (persero), dalam menjalankan perusahaannya untuk memenuhi hak dan kewajiban diwakili oleh organ-organ dalam perusahaan, yaitu dewan direksi, komisaris dan RUPS. Serta dalam bertindak diluar atau didalam pengadilan PT. PLN diwakili oleh Dewan Direksi, oleh sebab itu PT. PLN (persero) tidak berbeda dengan manusia

²² Chidir Ali, *Op. Cit.* hlm.63.

²³ *Ibid*, hlm. 32.

seperti yang dikemukakan oleh Von Gierke.

PT. PLN (persero) merupakan perusahaan perseroan terbatas yang didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar Rp. 50.000.000,00 (Lima Puluh Juta Rupiah) yang seluruhnya terbagi dalam saham.²⁴ Pada saat ini PT. PLN (persero) sedang memperkenalkan jenis tenaga listrik, yaitu pascabayar. Perjanjian jual beli tenaga listrik antara PT. PLN area pekanbaru rayon kota barat dengan pihak pelanggan tidak karena adanya kepentingan diantara para pihak. Pihak pertama perusahaan yang bergerak dibidang jasa penjualan tenaga listrik dan pihak kedua sebagai pelanggan yang membutuhkan listrik untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas dan memberikan kenyamanan kepada pelanggan pengguna listrik, maka pihak PLN membuka kantor-kantor cabang untuk memudahkan para pelanggan dalam menyampaikan keluhan terhadap pengguna listrik tersebut.

Hak dan kewajiban pelanggan Masyarakat/pelanggan dalam memanfaatkan tenaga listrik juga mempunyai hak dan kewajiban antara lain sebagai berikut :

1. Hak Pelanggan

- a) Mendapat pelayanan yang baik.
- b) Mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.
- c) Memperoleh tenaga listrik dengan harga yang wajar.
- d) Mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik.
- e) Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan atau kelalaian pengoperasian oleh pengusaha sesuai syarat-syarat

yang diatur dalam perjanjian jual-beli tenaga listrik.

2. Kewajiban Pelanggan

- a) Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik.
- b) Menjaga dan memelihara keamanan instalasi ketenagalistrikan.
- c) Mentaati persyaratan teknis dibidang ketenagalistrikan.
- d) Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya.
- e) Membayar uang langganan atau harga tenaga listrik sesuai ketentuan atau perjanjian. Mengizinkan PLN untuk melaksanakan kewenangannya.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 tersebut, ditegaskan bahwa apa saja yang menjadi Hak dan Kewajiban Masyarakat dalam Pemanfaatan Tenaga Listrik yang diatur oleh Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 yang tidak dirubah oleh Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 tetap berlaku, seperti apa yang ditentukan dalam Pasal 26 dan Pasal 28 Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik;

Mengenai perjanjian jual beli tenaga listrik pasca bayar antara PT. PLN rayon Pekanbaru Kota Barat pihak pelanggan dapat dilihat dari pertanyaan penulis: apakah anda pernah membaca perjanjian jual beli tenaga listrik sebelum anda menjadi pelanggan PLN? Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan terhadap 25 orang pelanggan yang dijadikan sampel dari kuisioner yang diberikan kepada mereka mengenai pernah membaca atau tidak SPJBTL sebelum menjadi pelanggan

²⁴ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit.* hlm. 104.

PT. PLN Rayon Pekanbaru Kota Barat dapat diperoleh data sebagai berikut.²⁵

Table IV.1

Jawaban responden tentang pernah membaca atau tidak SPJBTL sebelum menjadi pelanggan

Membaca perjanjian	Jawaban	Presentase
pernah	21	84
Tidak pernah	4	15
jumlah	25	100

Sumber: Data Olahan Lapangan Tahun 2016

Berdasarkan tabel IV.1 dapat dilihat dari keseluruhan responden yang mengetahui tentang SPJBTL sudah banyak yang mengetahui yaitu sebanyak 21 orang (84%), sementara 4 orang (15%) konsumen dari total keseluruhan orang responden tidak mengetahui tentang SPJBTL. Disini, dapat dilihat bahwa konsumen telah banyak mengetahui tentang SPJBTL.

Dalam perjanjian jual beli Tenaga Listrik, telah melanggar hak konsumen mengenai hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

B. Upaya yang dilakukan oleh konsumen listrik atas kasus pemutusan listrik oleh PT. PLN Pekanbaru rayon kota barat?

Pelaku usaha harus mempunyai pengetahuan tentang perlindungan konsumen, memiliki etika baik dalam melakukan segala usaha. Pelaku usaha juga harus memahami dan mengetahui secara umum kegiatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam melakukan usahanya dan kewajibannya sebagai pelaku usaha.

Pelayanan yang diberikan PT. PLN Pekanbaru Rayon Kota Barat tidak sepenuhnya memuaskan pelanggan atau konsumen yang mana menimbulkan sengketa diantara kedua belah pihak. Untuk itu perlu adanya perlindungan konsumen yang bertujuan meningkatkan kesadaran, keamanan, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri serta meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi yaitu undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sehingga akan terwujudnya keseimbangan pelanggan dengan PT. PLN pekanbaru rayon kota barat.

Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian antara PT. PLN pekanbaru rayon barat dengan pelanggan dalam permasalahan teknik diantaranya yaitu, UU No 8 Tahun 1999 tidak sepenuhnya dimengerti oleh karyawan maupun pelanggan dan konsumen. Mereka hanya tahu bahwa baik PT. PLN pekanbaru rayon barat maupun pelanggan dilindungi oleh UUPK, tetapi tidak dimenerti apa saja yang diatur didalam UUPK tersebut .

Pada kenyataannya, memang terjadi pada konsumen karena penyebabnya pihak PT PLN pekanbaru rayon kota barat tidak memberikan pengertian atau penjelasan akan pentingnya mengetahui isi dari UU No. 8 Tahun 1999, harusnya sebagai pihak pelaku usaha yang bergerak dalam bidang jasa yang mana selalu bertemu dengan masalah yang berhubungan dengan konsumen, PT. PLN pekanbaru rayon kota barat harus dapat memberikan penjelasan UU No. 8 Tahun 1999. Sesuai pasal UUPK pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada

²⁵ Wawancara dengan Irsad Harahap Manajer PT. PLN Rayon Pekanbaru Kota Barat, Hari Selasa 26 Mei 2016, Bertempat di Jalan Soekarna Hatta, Pekanbaru.

konsumen tidak hanya sebatas uang atau barang dan/ atau jasa.

Tabel IV.2

Intensitas Pemeriksaan KWH Meteran Konsumen

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Presentase
1	Memeriksa	3	11,54%
2	Tidak memeriksa	23	88,46%
	Jumlah	26	100%

Sumber : Data Penelitian Lapangan 2016

Jasa ketenagalistrikan diatur dalam Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang jasa ketenagalistrikan. Dari segi hubungan konsumen-produsen dalam menyelenggarakan jasa ketenagalistrikan, apa yang diatur dalam undang-undang ini masih kurang bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen. Permasalahan yang sering ditimbulkan pihak PT. PLN (persero) adalah masalah pemutusan listrik yang terkadang tanpa pemberitahuan, masalah perhitungan rekening listrik dan tidak stabilnya tegangan yang masuk ke pelanggan.

Banyaknya pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang dilakukan oleh PLN, konsumen berhak menuntut kompensasi kepada PLN. Konsumen juga dapat mengajukan gugatan apabila benar-benar dirugikan dan dapat dibuktikan secara hukum, salah satunya adalah adanya bukti transaksi.

Upaya yang dilakukan konsumen agar perlindungan hukum terhadap hak-haknya terpenuhi konsumen meminta pertanggung jawaban dari pihak PLN terkait dengan pemutusan listrik. pemutusan listrik tersebut merupakan kelalaian yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen, dimana konsumen harus membayar premi dua kali dalam sebulan sekaligus denda akibat kesalahan pencatatan meteran tersebut.

Upaya lain yang dilakukan agar perlindungan hukum bagi peserta terlaksana yakni konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Dinas Bidang Koperasi Dan Perlindungan Konsumen. Pengaduan dilakukan karena adanya klaim ketidakpuasan konsumen dengan pelayanan, informasi dan manfaat yang diterima atau tidak diterima.

Konsumen dituntut kecakapannya untuk memperjuangkan perlindungan terhadap hak-hak mereka. Perlindungan adalah perbuatan untuk melindungi perlindungan hukum memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-haknya. PLN dengan konsumen memiliki hubungan mengikat satu sama lain. Ketika salah satu pihak mengerjakan kewajiban maka hak pihak lain nya akan terpenuhi begitupun sebaliknya.

Dalam hal ini sudah seharusnya peserta mendapatkan apa yang menjadi haknya, yakni untuk mendapatkan manfaat dan perlindungan untuk memenuhi kebutuhan dasar hidup. Kesalahan (kelalaian) yang dilakukan PLN terhadap konsumen merupakan perbuatan melawan hukum karena telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Menurut pasal 1366 KUHperdata, "setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaiannya atau kurang hati-hatinya". Dengan demikian, PLN diminta bertanggung jawab terhadap kerugian yang disebabkan karena kelalaiannya terhadap konsumen PLN tersebut.

**BAB V
PENUTUP**

A. Kesimpulan

1. pelaksanaan perjanjian jual beli tenaga listrik pasca bayar antara pelanggan dengan PT. PLN (persero) Pekanbaru Rayon Kota

- Barat adalah kesepakatan sepihak, karena proses dari pemutusan listrik pasca bayar tersebut tanpa pemberitahuan dan persetujuan dari pihak pelanggan, yang menyebabkan pelanggan merasa dirugikan secara materil
2. Upaya yang dilakukan oleh konsumen PT. PLN Pekanbaru Rayon Kota Barat terhadap pemutusan meteran listrik yang tidak sesuai dengan perjanjian yang diatur dalam Undang-Undang, maka konsumen PT. PLN Pekanbaru Rayon Kota Barat mempertahankan haknya dengan cara melaporkan ke pihak PT. PLN Pekanbaru Rayon Kota Barat, namun tetap tidak ada tanggapan dari pihak pihak PT. PLN tersebut. Seharusnya konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada Dinas Bidang Koperasi Dan Perlindungan Konsumen, untuk menyelesaikan persoalan antara konsumen dan pelaku usaha akibat kerugian yang di alami dalam bentuk mediasi. bahkan pelayanan dari pihak Dinas Bidang Koperasi Dan Perlindungan Konsumen tidak di pungut biaya ini sangat memudahkan konsumen dalam memperjuangkan hak-hak nya sebagai konsumen.

B. Saran

1. Diharapkan bagi PT. PLN agar memberikan informasi yang sejujur-jujurnya terhadap konsumen agar tidak timbul kerugian pada pihak konsumen, dan bagi konsumen juga diharapkan agar lebih teliti lagi pada saat ingin melakukan pemasangan listrik, konsumen harus benar-benar tahu kondisi meteran yang telah diterpasang tersebut. Sebagai pelaku usaha dibidang penyedia tenaga listrik PT. PLN (Persero) Area Kota Pekanbaru sebaiknya memberikan pelayanan yang maksimal serta dapat memenuhi hak dan kewajiban konsumen

- agar tidak ada lagi keluhan pemadaman listrik dari para pengguna listrik.
2. Sebaiknya pemerintah lebih aktif melakukan upaya pendidikan, pengawasan, serta pembinaan perlindungan konsumen untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan kesadaran masyarakat atas hak-haknya sebagai konsumen, serta mendorong pelaku usaha untuk memproduksi secara berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Amiruddin Dan H. Zainal Asikin, 2004, Pengantar Metode Penelitian Hukum, PT. Raja Grafindo
- Abdoel R. Djamali, 2008, Pengantar Hukum Indonesia, Rajawali Pers, Jakarta.
- Badruzaman, Mariam, 1981, Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya, Alumni, Bandung.
- Dasrol, 2017, Hukum Ekonomi, Alfa Riau, Pekanbaru.
- Dirjosisworo, Soedjono, 2001, Pengantar Ilmu Hukum, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kansil, C.S.T dan Christine S.T., 2002, Pokok-Pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia, Sinar Grafika, Jakarta.
- K. Zumroti, Susilo, 1996, Penyambung Lidah Konsumen, YLKI-PuspaSwara, Jakarta.
- Mertokusumo, Sudikno, 1986, Mengenai Hukum (Suatu Pengantar), Liberty, Yogyakarta.
- Muljadi, Kartini dan Gunawan Widjaja, 2002, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian, Rajawali Pers, Jakarta.

- M. Philipus, Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya.
- Nasution, Az, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, Sebagaimana Dikutip Oleh Celina Tri Siwi Kristiani, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Raharjo, Satjipto, 2010, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta.
- Shidarti, 2000, *hukum perlindungan konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta.
- Siahaan, N. H. T, 2005, *Hukum Konsumen Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta.
- Sidabalok, Janus, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Simorangkir, J. C. T., dkk, 2000, *Kamus Hukum*, Grafika, Jakarta.
- Soeroso, R., 2006, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Sudaryatmo, 1996, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan Pertama, Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Zulham, 2013 *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta.
- Iksan Santoso, 2014, "Perancangan Instalasi Listrik Pada Blok Pasar Mpdern Dan Apatermen Di Gedung Kawasan Pasar Terpadu Blimbing Malang", *Jurnal Jurusan Teknik Elektro, Fakultas Teknik Malang, Universitas Brawijaya*.
- Petter Cartwhigt, 2001, "Consumer Protection and the Criminal Law", *Canadian Journal of Law and Society, Combridge Universitas Pres, Edition 18, No. 2*.
- Max Planck Institute, 1999, "International Review Of Intellectual Property and Competition Law, Thomson Reuter, No 28 Januari.
- C. Peraturan Perundang-Undangan**
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 382.
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4756.
- Undang-Undang nomor 8 tahun 2011 tentang tarif tenaga listrik yang disediakan oleh perusahaan perseroan (persero) PT. perusahaan listrik Negara.
- B. Jurnal/Kamus/Makalah**
- San Antinio Division, 2007, "Attorney and Law Firm," *Jurnal West Law, United Stetes Distries Court W.D Texas*, 5 November